Leia o texto abaixo para responder as questões de nº 01 e 02.

QUESTÃO 01
A tirinha tem como ideia central:
a) Bagunça
b) Brincadeira
c) Cansaço
d) Governo

QUESTÃO 02
A personagem ao responder a professora que não irá fazer absolutamente nada, faz uma analogia a:
a) Aos governantes que não cumprem seu papel perante a sociedade.
b) Ao respeito e obediência a professora.
c) A cumplicidade com seus colegas
d) Ao cansaço e desestimulação da sala de aula.

QUESTÃO 03
Assinale a alternativa em que a frase tenha um Pronome Indefinido:
a) Não sei se quero este livro.
b) O meu amigo está apaixonado.
c) Consegui o livro que tanto queria.
d) Ninguém estudou para a prova.

QUESTÃO 04
Assinale a alternativa em que o verbo "apaixonar" esteja na 2ª pessoa do plural do Pretérito Imperfeito do modo indicativo:
a) Apaixonamos.
b) Apaixonáveis.
c) Apaixonastes.
d) Apaixonais.

QUESTÃO 05
Assinale a alternativa cuja palavra grifada não é considerada uma Preposição:
a) "Assim, a Verdade percorria os confins **da** Terra"
b) "lindas vestes **da** Parábola"
c) "**de** repente, por toda à parte"
d) "Então a Verdade pôs algumas **das** lindas"

QUESTÃO 06
O dobro do triplo de 1260 é:
a) 2.520.
b) 3.780.
c) 4.820.
d) 7.560.

QUESTÃO 07
A razão entre 64 e 16 é:
a) 2.
b) 4.
c) 6.
d) 8.

QUESTÃO 08
Um vendedor de churros teve, no sábado, um prejuízo de R$ 127,00. No domingo, porém, teve um lucro de R$ 295,00. Esse fim de semana rendeu ao vendedor de churros:
a) Prejuízo de R$ 168,00;
b) Prejuízo de R$ 127,00;
c) Lucro de R$ 168,00;
d) Lucro de R$ 295,00.

QUESTÃO 09
Calcule:
6 X = 300-30
a) 270.
b) 45.
c) 30.
d) 35.

QUESTÃO 10
Ricardo recebeu o salário no valor de R$ 1.500,00 e um adicional de 30% sobre 1/3 do salário dele. Quanto ele recebeu ao todo?
a) R$ 1.650,00.
b) R$ 2.000,00.
c) R$ 2.100,00.
d) R$ 2.150,00.

QUESTÃO 11
Respeito mútuo, justiça, diálogo e solidariedade, são princípios:
a) Morais

www.pciconcursos.com.br

b) Religiosos
c) Éticos
d) Políticos

QUESTÃO 12
Não é considerada uma atitude ética no dia à dia:
a) Educação.
b) Cooperação e atitudes que visam à ajuda aos colegas de trabalho.
c) Comprometimento.
d) Busca de crescimento profissional sem levar em conta que algumas atitudes podem prejudicar outros colegas de trabalho.

QUESTÃO 13
A cidadania é o conjunto de direitos, estabelecidos da seguinte maneira: civis, políticos sociais. Pode-se entender como direitos civis, a afirmativa:
a) Direitos de participação no governo
b) Direito de participação na riqueza coletiva
c) Direito ao salário
d) Direitos fundamentais a vida

QUESTÃO 14
Cidadania é a expressão concreta do exercício:
a) Da democracia
b) Da aristocracia
c) Da ditadura
d) Da anarquia

QUESTÃO 15
Sobre deveres do trabalhador, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:
I- cumprir as regras de segurança e saúde no trabalho e as instruções dadas pelo empregador.
II- realizar o trabalho com zelo e diligência.
III- zelar pela sua segurança e saúde e por todos aqueles que podem ser afetados pelo seu trabalho.
IV- utilizar corretamente máquinas, aparelhos, instrumentos, substâncias perigosas e outros equipamentos e meios colocados à sua disposição.
a) Apenas as alternativas I, II, e IV estão corretas.
b) Apenas as alternativas I e IV estão corretas.
c) Todas as alternativas estão corretas.
d) Apenas as alternativas III e IV estão corretas.

QUESTÃO 16
Não é considerada uma postura positiva no trabalho:
a) Criticar os colegas de trabalho ou culpar um subordinado pelas costas.
b) Ser humilde, tolerante e flexível.
c) Ser pontual.
d) Respeitar a chefia.

QUESTÃO 17
Em acidentes que necessitem de prática de respiração boca a boca deve-se antes verificar se há obstrução das vias aéreas e proceder a desobstrução, aplicando as manobras para facilitar a ventilação, com a cabeça da vítima posicionada corretamente, é primordial:
I- aperte as narinas do socorrido de modo a impedir a saída do ar.
II- inspire profundamente.
III- coloque sua boca sobre a boca do socorrido.
IV- sopre dentro da boca do socorrido não deixando escapar o ar, e, ao mesmo tempo, afaste-se e inspire novamente e repita a operação.
a) Apenas as afirmativas I, III, e IV estão corretas.
b) Todas as afirmativas estão corretas.
c) Apenas as afirmativas I, II, e IV estão corretas.
d) Apenas as afirmativas I, e II estão corretas.

QUESTÃO 18
Analise as informações abaixo, referentes aos primeiros socorros e responda:
I- Se a fratura for exposta, cubra o ferimento com gaze ou pano limpo. Em hipótese alguma tente realinhar o membro ou retornar o osso, isso pode agravar a situação;
II- Imobilize a região lesada com tábua, papelão ou madeira, envolvendo uma faixa;
III- Em caso de sangramento incessante (hemorragia), realize uma leve compressão com pano limpo.
a) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
b) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
c) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
d) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 19
A Confederação Brasileira de Ginástica vai investigar o caso dos três atletas da seleção que publicaram um vídeo na internet com injúrias raciais à um (a) companheiro (a) de equipe. O vídeo, publicado numa rede social e divulgado pelo jornal "O Globo", rapidamente repercutiu de forma negativa. E os atletas gravaram um outro vídeo com pedido de desculpas com a presença do(a) próprio(a) Atleta. O(A) atleta que sofreu as ofensas foi:
a) Dayne dos Santos
b) Angelo Assunção
c) Robson Nascimento
d) Ana Paula Carvalho

QUESTÃO 20
Ela sofreu, sofreu durante 50 minutos na mão desses criminosos. É uma agressão assim, muito grande, muito grande". O relato é da mãe de uma menina de apenas 12 anos de idade. Ela conta que a filha foi estuprada dentro da escola por três alunos.
A notícia acima foi veiculada no último mês de maio, cujo fato ocorreu:
a) Em São Paulo
b) Em Santa Catarina
c) Em Carapicuíba
d) Manaus

QUESTÃO 21
Carapicuíba faz divisa com os seguintes municípios:
a) Jandira, Cotia e Osasco.
b) Embu das Artes, Cotia e Santana de Parnaíba.
c) Jandira, Embu das Artes e Osasco.
d) Santana de Parnaíba, Cotia e Osasco.

QUESTÃO 22
Carapicuíba passou a ser distrito policial no ano de:
a) 1922
b) 1928
c) 1939
d) 1951

QUESTÃO 23
O clima da cidade de Carapicuíba é:
a) Tropical
b) Subtropical
c) Arido
d) Semi-arido

QUESTÃO 24
Em 1965, Carapicuíba foi:
a) Elevada ao distrito de Autarquia de Osasco.
b) Elevada ao Distrito de Paz Cotia.
c) Emancipada da Cidade de Barueri.
d) Desmembrada do Município de São Paulo

QUESTÃO 25
Foram prefeitos de Carapicuíba, todos abaixo, exceto:
a) Antônio Faustino dos Santos
b) Amós Meucci
c) Celso Magalhães
d) Fuad Gabriel Chucre

QUESTÃO 26
A pessoa a quem se endereça ou se envia uma mensagem, uma comunicação ou alguma coisa recebe o nome de:
a) remetente.
b) receptor.
c) receptador.
d) destinatário.

QUESTÃO 27
A orientação ao público em geral, deve pautar-se em:
a) Atender bem somente a chefia.
b) Tratar as pessoas de maneira grosseira e pouco gentil.
c) Atender às pessoas com intimidade para demonstrar cortesia no atendimento.
d) Atender, informar e orientar corretamente a todos de forma gentil.

QUESTÃO 28
Coloque V para verdadeiro e F para falso e assinale a alternativa correspondente:
Nas atividades referentes ao telefone, é correto
( ) Responder as chamadas telefônicas dos visitantes.
( ) Propiciar informações gerais por telefone interna e externamente.
( ) Transferir ligações para ramais solicitados.
( ) Retomar ligações em caso de ramais ocupados ou não atendidos.
a) V, F, F, V
b) V, F, V, F
c) F, F, V, V
d) V, V, V, V

QUESTÃO 29
Nas atividades com agenda, e necessário ao Atendente, exceto:
a) Ter sempre a agenda à mão para marcar entrevistas e consultas.
b) Planejar o dia seguinte agendando os serviços.
c) Não marcar compromisso apenas no início e o término deixe um intervalo entre um compromisso e outro.
d) Fazer da agenda um arquivo de documentos e de lembretes soltos.

QUESTÃO 30
Quando o atendente abandona pessoas idosas sem atendimento preferencial, ele:
a) Desrespeita as normas internas do atendimento.
b) Faz seu trabalho, pois não é sua responsabilidade.
c) Apenas cumpre o que é solicitado pelo superior.
d) Acata as normas de atendimento ao público.

QUESTÃO 31
Analise as proposições e assinale a verdadeira.
1- Demonstrar capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes agindo com bom senso.
2- Cadastrar clientes avisando o setor de sua chegada.
3- Orientar o contribuinte de maneira precisa em voz clara, ágil e objetiva.
4- Divulgar informações e dados pessoais dos servidores e contribuintes a quem solicitar.
a) Apenas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
b) Apenas 2 e 4 são verdadeiras.
c) Apenas 3 e 4 são verdadeiras.
d) Apenas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

QUESTÃO 32
Analise as proposições sobre as funções do Atendente e assinale a falsa.
a) Disponibilizar pareceres, atestados e demais solicitações a amigos e parentes.
b) Utilizar placas e cordas para direcionar filas e indicar setores.
c) Auxiliar os contribuintes com o preenchimento de formulários.
d) Organizar prontuários em pastas ou envelopes identificados.

QUESTÃO 33
Não interfere negativamente no adequado desempenho vocal.
a) Ingerir goma de mascar e pastilhas.
b) Fala bem definida.
c) Roupas apertadas.
d) Tossir e pigarrear.

QUESTÃO 34
O atendente deve estar comprometido com o bom atendimento aos contribuintes, acompanhantes e visitantes. Faz parte de suas atividades, exceto:
a) Estabelecer um contato positivo mesmo com pessoas difíceis, demonstrando calma e paciência.
b) Orientar, registrar, encaminhar, receber ou esclarecer aqueles que a procuram para solução de algum problema.
c) Saber ouvir. Não elaborar respostas antes de entender atentamente o que o munícipe quer dizer.
d) Saber acalmar as pessoas com promessas que não serão cumpridas, o importante é desvencilhar-se o mais rápido possível.

QUESTÃO 35
O bom atendimento telefônico é importante, portanto ao receber uma ligação:
I - Controlar o tom, o timbre e o volume da voz ao atender uma ligação, não revelar entusiasmo exagerado, desânimo ou irritação.
II - Nunca dizer alô, mas sim o nome da empresa, seu nome, acompanhado de um cumprimento "bom dia", "boa tarde".
III - Se o assunto não for de sua área, transfira a ligação à pessoa competente, adiantando o assunto.
a) I e II apenas são corretas
b) II e III apenas são corretas
c) I apenas é correta
d) I, II e III são corretas

QUESTÃO 36
A tecla F1 tem a função de:
a) Abre a Ajuda ou o Microsoft Office Online.
b) Move texto ou elementos gráficos.
c) Repete a última ação.
d) Vai para o próximo painel ou quadro.

QUESTÃO 37
Se vocêacionar ao mesmo tempo as teclas ALT + F3, ocorrerá:
a) Cria uma entrada de AutoTexto.
b) Restaura o tamanho da janela do programa.
c) Vai para o próximo campo.
d) Encerra o Microsoft Word.

QUESTÃO 38
_____são programas executados no computador, pode denominar um conjunto de programas ou apenas um programa específico.
a) O Windows.
b) O DOS.
c) O MS -OFFICE
d) O SOFTWARE.

QUESTÃO 39
Índice Analítico é uma opção encontrada em qual software do Pacote Microsoft Office?
a) Microsoft Excel.
b) Microsoft Word.
c) Microsoft Power Point.
d) Microsoft Publisher.

QUESTÃO 40
Sobre Microsoft Excel 2000, não é correto afirmar que:
a) a pasta de trabalho é o arquivo do Microsoft Excel.
b) a planilha é o arquivo do Microsoft Excel.
c) uma planilha é formada por 65.536 linhas e 256 colunas.
d) o encontro de uma linha e uma coluna forma o que chamamos de célula.